

# Analisis dan Pengembangan Situs Web

## PT Triputera Cipta Transport

Nora Alverniatha – 0900796333

### ABSTRAK

Memahami pelanggan dan mengidentifikasi kebutuhan mereka menjadi sangat penting dalam menjalankan bisnis dalam era informasi ini. Perusahaan harus mulai memusatkan perhatian pada strategi-strategi untuk memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang ada, sekaligus menarik pelanggan baru. Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi, serta mengelola kebutuhan pelanggan saat ini dan pelanggan potensial. CRM bukanlah hal baru didunia bisnis. Customer Relationship sudah lama diterapkan oleh para pebisnis tradisional. Teknologi dalam bentuk *web* dapat dimanfaatkan sebagai katalisator dalam meningkatkan kualitas dari CRM. Gabungan antara teknologi dan CRM dalam bisnis disebut dengan E-CRM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan mengembangkan situs web dari PT Triputera Cipta Transport, dengan menambahkan aplikasi-aplikasi E-CRM seperti member *log in*, *mail form*, *tracking*, *request quote*, dll. Dimana aplikasi-aplikasi tersebut dapat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah CRM *Scorecard* dengan menilai 4 perspektif yang berorientasi pada pelanggan yaitu *customer knowledge*, *customer interaction*, *customer satisfaction* dan *customer value*. Dimana data yang didapat berupa data perusahaan dan data kuesioner pelanggan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa E-CRM dibutuhkan dalam pengembangan situs web untuk meningkatkan pelayanan PT Triputera Cipta Transport terhadap pelanggan, yang berujung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pengembangan Situs Web, CRM , E-CRM, *CRM Scorecard*